Empowered by Innovation

Vertragsbedingungen der NEC UltraCare℠-Services

1. Willkommen

Vielen Dank, dass Sie sich für NEC-Produkte entschieden haben. Dieses Dokument enthält die Bedingungen der NEC UltraCare-Services, die nur für NEC-Hardware zur Verfügung stehen. NEC-Lösungen sind ausgeschlossen.

NEC Computers versteht Ihren Wunsch nach einwandfreien Produkten sowie Serviceleistungen und Unterstützung. Je nachdem, welchen Service von NEC UltraCare Sie erworben haben, ist NEC Computers bestrebt, Ihnen Unterstützung bei Hardware, Konfigurierungsprogrammen und Schutzlösungen von NEC zu bieten.

NEC UltraCare-Services umfassen nicht das Beheben von Schwierigkeiten, Problemen oder Fehlern, die mit der Software in Verbindung stehen, unabhängig davon, ob diese im Lieferumfang des Produkts enthalten ist oder nicht.

Informationen zum Softwaresupport finden Sie in den softwarespezifischen Bedingungen oder dem Softwareservicevertrag zwischen Ihnen und NEC Computers SAS oder Ihrem Händler.

Weitere Informationen zu den Services und Lösungen von NEC finden Sie unter *http://www.nec-computers.com*.

1.1. Definitionen

"**Produkt**" bezieht sich auf Computersysteme der Marke NEC: Desktops, Notebooks, Server, Thin Clients, Monitore, Zubehör, Speichereinheiten als Einzelgeräte; NEC-Lösungen sind ausgeschlossen. Hinweis: Falls Sie technischen Support für ein NEC-Produkt benötigen, das oben nicht aufgeführt ist, wenden Sie sich an Ihren NEC-Händler.

"**Kundenseitig austauschbare Einheit (CRU, Customer Replaceable Unit)**" steht für alle Teile und Unterkomponenten von Systemen der Marke NEC. Sofern von NEC Computers nicht anders angegeben, ist der Kunde für den Ausbau und Austausch einer fehlerhaften kundenseitig austauschbaren Einheit verantwortlich.

"**NEC Computers**" bezieht sich auf das für Ihr Land aufgeführte Unternehmen, bei dem das NEC-Produkt gekauft wurde. Falls für das Land, in dem das Produkt gekauft wurde, keine Niederlassung angegeben ist, bezieht sich "NEC Computers" auf NEC Computers SAS.

© 2007, NEC Computers S.A.S. All rights reserved.

"**Kunde**" oder "**Sie**" bezieht sich auf den Endbenutzer oder Käufer des Produkts von NEC Computers.

"**Garantie**" bezieht sich auf die mit Ihrem Produkt gelieferte Standardgarantie oder die Garantieerweiterung, auf die Sie mit dem Kauf Ihres Produkts von NEC Computers oder innerhalb des ersten Jahres ab dem Kaufdatum Anspruch haben. Gemäß den geltenden Vorschriften des Datenschutzgesetzes in Ihrem Land haben Sie das Recht, alle persönlichen Details zu erfahren, zu korrigieren und anzufechten, indem Sie sich diesbezüglich schriftlich an folgende Adresse wenden: NEC UltraCare Helpdesk - 299, avenue Patton - BP 70645 - 49000 Angers - Frankreich

Alle persönlichen Daten, die Sie uns mitgeteilt haben, werden zum Zwecke der Bereitstellung von NEC UltraCare-Services gesammelt.

2. Registrieren Ihres NEC UltraCar-Service

Um die von Ihnen gewählte Serviceart zu bestätigen, müssen Sie den Service bei NEC Computers registrieren:

- entweder online unter *http://ultracare.nec-computers.com* mit Systemseriennummer, Vertragsnummer und Service-Referenz
- oder durch Ausfüllen der "UltraCare Registration Card" (UltraCare-Registrierungskarte) mit den erforderlichen Angaben und Zurückschicken per Post oder Fax (Einzelheiten zur Kontaktaufnahme finden Sie auf der UltraCare Registration Card).

Bewahren Sie Ihr "NEC UltraCare Certificate" (NEC UltraCare-Zertifikat) zusammen mit Ihrer eindeutigen Vertragsnummer an einem sicheren Ort auf, weil das NEC-Callcenter eventuell danach fragen wird, wenn Sie zwecks Unterstützung anrufen.

3. Inanspruchnahme von Leistungen

3.1. Vorgesehene Unterstützung

Im Falle eines ernsthaften Problems mit dem Produkt empfiehlt Ihnen NEC Computers, mit Hilfe der zum Lieferumfang des NEC-Produkts gehörenden Programme zur Selbstdiagnose (Kurzanleitung, CD-ROM) und der Online-Dokumentation unter www.nec-computers.com, Bereich "Betreuung") eine rasche technische Überprüfung vorzunehmen.

Falls das Problem weiterhin besteht, sollten Sie sich mit Hilfe der Adressen des technischen Supports von NEC UltraCare und der angegebenen Telefonnummern an das zuständige NEC- Callcenter wenden[1]. Achten Sie darauf, folgende Informationen bereitzuhalten, weil das NEC-Callcenter bei Ihrem Anruf eventuell danach fragen wird:

- Die Seriennummer des NEC-Produkts
- Das im betreffenden NEC-Produkt installierte Betriebssystem

1.Siehe hierzu die Rückseite des UltraCare-Coupons sowie die zum Produkt gehörenden Garantieunterlagen.

© 2007, NEC Computers S.A.S. All rights reserved.

- Einzelheiten zu allen seit dem Kauf am Produkt vorgenommenen Änderungen an Hardware und Software

- Eine genaue Beschreibung aller Fehlermeldungen

Stellen Sie darüber hinaus sicher, dass Sie Sicherungskopien der auf dem Produkt gespeicherten Daten angefertigt haben. NEC Computers leistet telefonischen Support zur Diagnose und, soweit möglich, Behebung des Fehlers. Sollte sich der Fehler mittels telefonischer Unterstützung nicht beheben lassen, veranlasst NEC Computers die Reparatur des Produkts bzw. der Produkte gemäß der vertraglich festgelegten Serviceart und Bearbeitungsdauer.

Wenn Sie einen bestimmten Zugang zu Supportoptionen erworben haben, konsultieren Sie die spezifischen Bedingungen oder den Vertrag zwischen Ihnen und NEC Computers SAS oder Ihrem Händler.

3.2. Erforderliche Datensicherung

NEC Computers empfiehlt nachdrücklich, regelmäßig Sicherungskopien aller Dokumente, Daten, Dateien oder Software anzufertigen, die auf dem Produkt und im privaten internen Netzwerk gespeichert sind. Sie sind dafür verantwortlich, dass die auf dem Produkt gespeicherten Daten gesichert werden, bevor Sie sich an das Callcenter von NEC Computers wenden, um Unterstützung zu erhalten.

NEC Computers haftet in keinem Fall für den Verlust der auf Ihrem Produkt gespeicherten Daten oder die Folgen eines solchen Verlustes infolge einer NEC-Serviceleistung für das Produkt gemäß der NEC UltraCare-Garantie.

Des Weiteren empfiehlt NEC Computers nachdrücklich, innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt des Produkts persönliche Sicherungskopien der gesamten Software anzufertigen und zu testen, die Sie zusammen mit der Hardware erhalten haben (z.B. Master-CDs, Softwareanwendungen, Treiber usw.). Falls Sie nach Ablauf von 30 Tagen nach Erhalt Ihres Produkts Kopien der Software von NEC anfordern, behält sich NEC vor, diese Serviceleistung in Rechnung zu stellen.

4. Allgemeine Bedingungen

4.1. Beschreibungen

NEC Computers leistet die in diesem Dokument zusammengefassten NEC UltraCare-Services für ein einzelnes, am Kauftag dieses NEC UltraCare Service angegebenes NEC Computers-Hardwaregerät. Die Registrierung des UltraCare-Service muss innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt des UltraCare-Produkts erfolgen und ist anschließend für die verbleibende Dauer der Garantie fest mit dem Produkt verbunden.

Soweit von NEC Computers nicht anders angegeben, kann der NEC UltraCare-Service im ersten Jahr der anfänglichen Garantie der NEC Computers-Hardware erworben werden. Nach diesem Zeitraum sollten Sie sich bezüglich eines Angebots an eine NEC Computers-Niederlassung in Ihrer Nähe

© 2007, NEC Computers S.A.S. All rights reserved.

wenden. NEC Computers behält sich das Recht vor, Kundenanfragen hinsichtlich einer Garantieerweiterung für Systeme, deren Garantie bereits abgelaufen ist, abzulehnen.

Sollte ein Hardwarefehler vorliegen, bevor der NEC UltraCare-Service bei NEC Computers registriert wurde, ist die Reparatur nicht vom NEC UltraCare-Service abgedeckt. Unter Umständen kann die Reparatur jedoch noch durch Ihre Standardgarantie abgedeckt sein.

Soweit von NEC Computers nicht anders angegeben, werden NEC UltraCare-Services von Montag bis Freitag (Feiertage ausgenommen) während der örtlichen Geschäftszeiten erbracht.

Soweit von NEC Computers nicht anders angegeben, ist NEC Computers nicht für die Kompatibilität mit Nicht-NEC-Produkten verantwortlich.

Für die Sicherheit Ihrer eindeutigen UltraCare Service-Vertragsnummer sind Sie verantwortlich. NEC Computers haftet weder für verloren gegangene oder gestohlene Vertragsnummern noch für eine unbefugte Benutzung der Vertragsnummer. Sollte der Service in betrügerischer Weise registriert worden sein, wird kein Service geleistet.

NEC UltraCare-Services sind nicht auf andere Personen oder Produkte übertragbar (ausgenommen in Fällen, in denen NEC Computers das Produkt ersetzt hat, wenn das Produkt durch einen Schutzservice abgedeckt ist, oder nach ausdrücklicher Genehmigung durch NEC Computers). Weitere Informationen erhalten Sie bei Ihrem zuständigen NEC-Händler oder einer Vertriebsniederlassung.

4.2. Datum und Dauer des Service

Soweit von NEC Computers nicht anders angegeben, entspricht die Dauer des Service "Garantieerweiterung" dem Kaufdatum des NEC-Produkts zuzüglich der im Dokument "NEC UltraCare Registration Card" (NEC UltraCare-Registrierungskarte) oder auf der Rechnung des UltraCare-Service angegebenen Dauer.

4.3. Geschäftszeiten des NEC Computers-Callcenter

Abgesehen von speziellen Vereinbarungen mit NEC Computers haben die NEC Computers-Callcenter von Montag bis Freitag (Feiertage ausgenommen) zu folgenden Geschäftszeiten (Ortszeit) geöffnet: **09:00 – 17:00**.

Weitere Informationen zu Ihrem Standort finden Sie in den zum Produkt gehörenden Garantieunterlagen.

4.4. Serviceperioden

Die NEC UltraCare-Services sind in verschiedene Perioden klassifiziert, in denen technische Diagnose und Unterstützung verfügbar sind.

- **8x5**: Der Service ist 8 Stunden pro Tag (9:00 bis 17:00 Uhr) an 5 Werktagen pro Woche (Montag bis Freitag) verfügbar, gesetzliche Feiertage ausgenommen.

© 2007, NEC Computers S.A.S. All rights reserved.

- **24x7**: Der Service ist 24 Stunden täglich an jedem Tag der Woche, einschließlich Feiertage, verfügbar.

4.5. Servicezeit

Im Allgemeinen bezieht sich die Servicezeit auf die Zeit, die erforderlich ist, um den Service unter normalen Bedingungen bei Ihnen vor Ort zu erbringen. Diese Servicezeit kann von der Art der gewählten Garantie abhängen.

- **D + x**: "x" stellt die Anzahl der Arbeitstage dar, innerhalb derer der Service erbracht wird. Servicearten für Reparaturen können je nach Land und in abgelegenen Orten variieren; wenden Sie sich an Ihre nächstgelegene NEC Computers-Niederlassung, um detaillierte Informationen zu erhalten.

- **y Stunden**: "y" stellt die Anzahl der Stunden ab dem Zeitpunkt dar, zu dem das NEC Computers Callcenter die Diagnose abgeschlossen und eine Servicemaßnahme protokolliert hat, bis zu dem Zeitpunkt, zu dem der Techniker bei Ihnen vor Ort eintrifft. Beachten Sie, dass es von der Serviceperiode (8x5 oder 24x7) abhängt, ob "y" Stunden oder Geschäftszeiten darstellt.

- **RTC D + x**: "x" stellt die Anzahl der Werktage dar, innerhalb derer der RTC-Service erbracht und das Hardwareproblem behoben wird (Hinweis: ausgenommen die Zeit, die zur Wiederherstellung des Betriebssystems und/oder aller von NEC Computers bereits installierter Software erforderlich ist).

- **RTC y Stunden**: "y" stellt die Anzahl der Stunden ab dem Zeitpunkt dar, zu dem das NEC Computers-Callcenter die Diagnose abgeschlossen und eine Servicemaßnahme protokolliert hat, bis zu dem Zeitpunkt, zu dem das Hardwareproblem beim Kunden vor Ort behoben ist, ausgenommen die Zeit, die zur Wiederherstellung des Betriebssystems und/oder aller von NEC Computer bereits installierter Software erforderlich ist. Beachten Sie, dass es von der Serviceperiode (8x5 oder 24x7) abhängt, ob "y" Stunden oder Geschäftszeiten darstellt.

5. UltraCare-Garantieerweiterungen

5.1. Austausch vor Ort

5.1.1. Definition

NEC Computers liefert eine komplette Ersatzeinheit oder ein vom Kunden austauschbares Ersatzteil (z. B. Zubehörteile, Batterien, Tastaturen, Mäuse usw.) an Ihren Standort. Die Servicearten können je nach Land/Region variieren.

Falls das NEC Computers-Callcenter ein Hardwareproblem diagnostiziert, schickt NEC Computers ein autorisiertes Kurierunternehmen zu Ihrer Adresse, um das fehlerhafte Produkt abzuholen und durch eine funktionierende Einheit zu ersetzen. Um die Ersatzeinheit zu erhalten, müssen Sie das fehlerhafte Gerät oder Teil für den Austausch bereithalten. Im Rahmen dieses Service und erst nach Autorisierung durch NEC Computers können Sie das Ersatzteil auch selbst austauschen. Alle Kosten (Transport, Teile und Arbeit) trägt NEC Computers.

© 2007, NEC Computers S.A.S. All rights reserved.

5.1.2. Stichzeit für Vor-Ort-Austausch: 16:00 Uhr (Ortszeit)

Als Stichzeit gilt die Uhrzeit an einem gegebenen Tag, zu der Ihre Serviceanfrage vom NEC Computers-Callcenter protokolliert sein muss, damit die Serviceart Anwendung findet. Bei Vorgängen, die nach der Stichzeit erfasst werden, dauert es einen zusätzlichen Werktag, bevor der Service erbracht werden kann.

5.2. Abholung, Reparatur und Rücklieferung (PURR)

5.2.1. Definition

NEC Computers koordiniert Abholung, Reparatur und Rücksendung (PURR, Pick Up, Repair and Return) des Produkts. Die Servicearten können je nach Land/Region variieren.

Falls das NEC Computers Callcenter ein Hardwareproblem diagnostiziert, werden Sie von NEC Computers gebeten, das Produkt versandfertig zu machen. Ein von NEC autorisierter Servicepartner wird mit Ihnen Kontakt aufnehmen, um die Abholung des Produkts zu vereinbaren. Am vereinbarten Werktag holt das von NEC autorisierte Kurierunternehmen das Produkt bei Ihnen ab. Nachdem das Produkt in unserem autorisierten NEC Computers-Reparaturcenter repariert worden ist, wird es vom Kurierdienst an derselben Adresse wieder abgeliefert. Alle Kosten (Transport, Teile und Arbeit) trägt NEC Computers.

5.2.2. Geografischer Geltungsbereich

Eine vollständige Liste der Länder, in denen der PURR-Service verfügbar ist, erhalten Sie bei Ihrem NEC Computers-Händler. Falls Sie Ihr Produkt in einem Land gekauft haben und in einem anderen Land Service benötigen, wenden Sie sich an Ihren örtlichen NEC-Händler. Der geografische Geltungsbereich der NEC UltraCare-Garantie umfasst nur das Hauptgebiet des Landes, in dem der Kauf erfolgte. In überseeischen Besitzungen, auf Inseln und in abgelegenen Gebieten können bestimmte Serviceleistungen von Land zu Land abweichen. Diesbezügliche Einzelheiten erhalten Sie bei Ihrer zuständigen NEC Computers-Kundendienstvertretung.

Informationen über den internationalen Garantieservice für Laptops finden Sie im Abschnitt *"Internationale Garantie für Laptops"*.

5.2.3. Stichzeit für Abholung, Reparatur und Rücklieferung: 15:00 Uhr (Ortszeit)

Als Stichzeit gilt die Uhrzeit, zu der Ihre Serviceanfrage vom NEC Computers-Callcenter protokolliert sein muss, damit die Serviceart Anwendung findet. Bei Vorgängen, die nach der Stichzeit erfasst werden, dauert es einen zusätzlichen Werktag, um die Abholung des Produkts einzurichten.

© 2007, NEC Computers S.A.S. All rights reserved.

5.3. Vor-Ort-Reparatur D+x

5.3.1. Definition

NEC Computers koordiniert die Reparatur des Produkts bei Ihnen vor Ort. Die Servicearten können je nach Land/Region variieren.

Falls das NEC Computers-Callcenter ein Hardwareproblem diagnostiziert, vereinbart NEC Computers ein Datum für den Service mit Ihnen. Am vereinbarten Werktag kommt ein von NEC autorisierter Servicetechniker zu Ihnen, um die Anfangsdiagnose zu überprüfen und das Hardwareproblem zu beheben. Sollte im Rahmen der Reparatur eine Festplatte ausgetauscht werden müssen, wird das Betriebssystem vom Techniker mit Hilfe der von Ihnen bereitgestellten, NEC-lizenzierten Kopie des Betriebssystems in funktionsfähigem Zustand wiederhergestellt. Sie sind dafür verantwortlich, dass abgesehen vom Betriebssystem jede zusätzliche Software wiederhergestellt wird und die Daten von der Sicherungskopie wieder geladen werden. Alle Kosten (Transport, Teile und Arbeit) trägt NEC Computers.

5.3.2. Geografischer Geltungsbereich für Vor-Ort-Reparatur D+x

Eine vollständige Liste der Länder, in denen unser Vor-Ort-Service verfügbar ist, erhalten Sie bei Ihrem NEC Computers-Händler. Falls Sie Ihr Produkt in einem Land gekauft haben und in einem anderen Land Service benötigen, wenden Sie sich an Ihren örtlichen NEC-Händler. Der geografische Geltungsbereich der NEC UltraCare-Garantie umfasst nur das Hauptgebiet des Landes, in dem der Kauf erfolgte. In überseeischen Besitzungen, auf Inseln und in abgelegenen Gebieten können bestimmte Serviceleistungen von Land zu Land abweichen. Diesbezügliche Einzelheiten erhalten Sie bei Ihrer zuständigen NEC Computers-Kundendienstvertretung.

NEC UltraCare-Services gelten nur in dem Land, in dem sowohl der NEC UltraCare-Service als auch das entsprechende Produkt erworben wurden (soweit von NEC Computers nicht anders angegeben).

5.3.3. Stichzeit für Vor-Ort-Reparatur: 16:00 Uhr (Ortszeit)

Als Stichzeit gilt die Uhrzeit an einem gegebenen Tag, zu der Ihre Serviceanfrage vom NEC Computers Callcenter protokolliert und angenommen sein muss, damit die Serviceart Anwendung findet. Bei Vorgängen, die nach der Stichzeit erfasst oder erfasst und nicht angenommen werden, dauert es einen zusätzlichen Werktag, bevor der Service erbracht werden kann. Ein Anruf gilt als angenommen, wenn der NEC-Techniker eine Abschlussdiagnose erstellt hat.

5.3.4. Geografischer Geltungsbereich für 4-Stunden-Reaktion

Eine vollständige Liste der Länder, in denen der UltraCare-4-Stunden-Service verfügbar ist, erhalten Sie bei Ihrem NEC Computers-Händler.

Der von NEC autorisierte Servicetechniker ist innerhalb von 4 Stunden, nachdem das NEC Computers-Callcenter die Serviceanfrage erfasst und angenommen hat, bei Ihnen vor Ort. Der UltraCare-4-Stunden-Reaktion-Service ist ausschließlich in einem Umkreis von 120 km oder bei einer Anfahrtszeit von weniger als 2 Stunden von einer Auswahl an Großstädten verfügbar. Der UltraCare-

© 2007, NEC Computers S.A.S. All rights reserved.

4-Stunden-Reaktion-Service ist nicht in überseeischen Besitzungen, auf Inseln und in abgelegenen Gebieten verfügbar. Beachten Sie, dass es von der Serviceperiode (8x5 oder 24x7) abhängt, ob die Serviceart in Stunden oder Geschäftszeiten angegeben wird.

Bei Entfernungen zwischen 120 km und 200 km von Großstädten könnten zusätzliche Fahrtzeiten hinzukommen. Diese dürfen jedoch nicht mehr als 2 Stunden betragen. Eine vollständige Liste der Länder und Großstädte, in denen der UltraCare-4-Stunden-Reaktion-Service verfügbar ist, erhalten Sie bei Ihrem NEC Computers-Händler.

Sollte der 4-Stunden-Reaktion-Service für einen bestimmten Ort nicht bereitgestellt werden können, behält sich NEC Computers das Recht vor, Sie bei Erhalt Ihrer "NEC UltraCare Registration Card" (NEC UltraCare-Registrierungskarte) darüber in Kenntnis zu setzen. Der NEC UltraCare-4-Stunden-Reaktion-Service ist ab dem 10. Werktag nach Erhalt und Bestätigung der ausgefüllten "NEC UltraCare Registration Card" (NEC UltraCare-Registrierungskarte) durch NEC Computers bzw. nach Online-Registrierung verfügbar.

Der 4-Stunden-Reaktion-Service gilt nur für Server. Folgende Komponenten gehören nicht zum Umfang des 4-Stunden-Reaktion-Service: Notebooks, Monitore, Thin Clients, Tastaturen, Mäuse, Zubehörteile, Gestelle, Peripheriegeräte oder sonstige Elemente, die zum Zeitpunkt des Kaufs nicht als interne Komponenten von NEC Computers in einen Server installiert wurden. Eine vollständige Liste der Länder, in denen der UltraCare-4-Stunden-Reaktion-Service verfügbar ist, erhalten Sie bei Ihrem NEC Computers-Händler.

5.3.5. Stichzeit für 4-Stunden-Reaktion-Service 8x5: 13:00 Uhr (Ortszeit)

Als Stichzeit gilt die Uhrzeit, zu der Ihre Serviceanfrage vom NEC Computers-Callcenter erfasst und angenommen sein muss, damit eine Reparatur noch am selben Tag stattfinden kann. Vorgänge, die nach der Stichzeit 13:00 Uhr (Ortszeit) erfasst oder erfasst und nicht angenommen wurden, werden auf den nächsten Geschäftstag übertragen. Beispiel: Wenn ein 4-Stunden-Reaktion-Servicevorgang 8x5 um 15:00 Uhr erfasst wird, verpflichtet sich NEC Computers, am nächsten Geschäftstag um 11:00 Uhr vor Ort zu sein. Die Arbeitszeiten beim 4-Stunden-Reaktion-Service sind Montag bis Freitag von 9:00 bis 17:00 Uhr (Ortszeit), gesetzliche Feiertage ausgenommen. Ein Anruf gilt als angenommen, wenn der NEC-Techniker eine Abschlussdiagnose erstellt hat.

5.3.6. Stichzeit für 4-Stunden-Reaktion-Service 24x7:

Für diesen Service gibt es keine Stichzeit. Beachten Sie, dass Unterstützung durch das NEC Computers-Callcenter samstags, sonntags, an Feiertagen oder an Werktagen außerhalb der Callcenter-Geschäftszeiten auf Englisch geleistet wird. Das Sprachantwortsystem von NEC Computers wird Sie nach der Seriennummer Ihres Produkts, Ihrer Telefonnummer und der Fehlerart fragen. Innerhalb einer halben Stunde wird Sie ein NEC Computers-Techniker zurückrufen, um den Fehler zu ermitteln und gegebenenfalls eine Serviceleistung zu arrangieren. Für einen 24x7-Service müssen Sie sich während der Servicearbeiten am Gerät aufhalten. Hinweis: Falls Sie Ihren 4-Stunden-Reaktion-Service 24x7 nicht registriert haben, können Sie außerhalb der Geschäftszeiten keinen Kontakt zu NEC Computers aufnehmen.

© 2007, NEC Computers S.A.S. All rights reserved.

5.4. Reparaturzeitverpflichtung (RTC, Repair Time Commitment) für Vor-Ort-Service

5.4.1. Definition

NEC Computers koordiniert die Reparatur des Produkts bei Ihnen vor Ort. Die Servicearten können je nach Land/Region variieren.

Falls das NEC Computers-Callcenter ein Hardwareproblem diagnostiziert, veranlasst NEC Computers, dass ein autorisierter Servicetechniker zu Ihnen kommt. Sobald der Servicetechniker vor Ort ist, überprüft er die Anfangsdiagnose und repariert das Hardwareproblem innerhalb der zugesicherten Reparaturzeit. Sollte im Rahmen der Reparatur eine Festplatte ausgetauscht werden müssen, wird das Betriebssystem vom Techniker mit Hilfe der von Ihnen bereitgestellten, NEC-lizenzierten Kopie des Betriebssystems in funktionsfähigem Zustand wiederhergestellt. Sie sind dafür verantwortlich, dass abgesehen vom Betriebssystem jede zusätzliche Software wiederhergestellt wird und die Daten von der Sicherungskopie wieder geladen werden. Der Zeitaufwand für die Wiederherstellung des Betriebssystems ist nicht in der zugesicherten Reparaturzeit enthalten. Alle Kosten (Transport, Teile und Arbeit) trägt NEC Computers.

Der RTC-Service gilt nur für Desktops und Server. Folgende Komponenten gehören nicht zum Umfang des RTC-Service: Notebooks, Monitore, Thin Clients, Tastaturen, Mäuse, Zubehörteile, Gestelle, Peripheriegeräte oder sonstige Elemente, die zum Zeitpunkt des Kaufs nicht als interne Komponenten von NEC Computers in einen Desktop-Computer oder Server installiert wurden. NEC kommt nicht für Geldbußen bei diesen Komponenten auf.

5.4.2. Geografischer Geltungsbereich für RTC

Eine vollständige Liste der Länder, in denen der UltraCare-RTC-Service verfügbar ist, erhalten Sie bei Ihrem NEC Computers-Händler.

5.4.3. Geografischer Geltungsbereich für 6-Stunden-RTC-Service

Der von NEC autorisierte Servicetechniker kommt innerhalb von 6 Stunden, nachdem das NEC Computers-Callcenter die Serviceanfrage protokolliert hat, zu Ihnen, um das Hardwareproblem zu beheben. Der UltraCare-6-Stunden-RTC-Service ist ausschließlich in einem Umkreis von maximal 120 km oder bei einer Anfahrtszeit von weniger als 2 Stunden von einer Auswahl von Großstädten verfügbar. Der UltraCare-RTC-Service ist nicht in überseeischen Besitzungen, auf Inseln und in abgelegenen Gebieten verfügbar. Beachten Sie, dass es von der Serviceperiode (8x5 oder 24x7) abhängt, ob die Serviceart in Stunden oder Geschäftszeiten angegeben wird.

Bei Entfernungen zwischen 120 km und 200 km von Großstädten könnten zusätzliche Fahrtzeiten hinzukommen. Diese dürfen jedoch nicht mehr als 2 Stunden betragen. Eine vollständige Liste der Länder und Großstädte, in denen der Service verfügbar ist, erhalten Sie bei Ihrem NEC Computers-Händler.

Sollte der UltraCare-6-Stunden-RTC-Service an einem bestimmten Ort nicht bereitgestellt werden können, behält sich NEC Computers das Recht vor, Sie bei Erhalt Ihrer RTC-Service-Registrierung darüber in Kenntnis zu setzen, dass der Service in einem bestimmten Bereich nicht angeboten werden

© 2007, NEC Computers S.A.S. All rights reserved.

kann. Ihr NEC UltraCare-6-Stunden-RTC-Service ist ab dem 10. Werktag nach Erhalt und Bestätigung der ausgefüllten "NEC UltraCare Registration Card" (NEC UltraCare-Registrierungskarte) durch NEC Computers bzw. nach Online-Registrierung verfügbar. NEC Computers ist berechtigt, das Gerät bei Ihnen vor Ort in Augenschein zu nehmen, um Ihren Vertrag zu bestätigen.

5.4.4. Stichzeit für RTC D+x: 16:00 Uhr (Ortszeit)

Als Stichzeit gilt die Uhrzeit, zu der Ihre Serviceanfrage vom NEC Computers-Callcenter erfasst und angenommen sein muss, damit die Serviceart Anwendung findet. Bei Vorgängen, die nach der Stichzeit erfasst oder erfasst und nicht angenommen werden, dauert es einen zusätzlichen Werktag, bevor der Service erbracht werden kann. Ein Anruf gilt als angenommen, wenn der NEC-Techniker eine Abschlussdiagnose erstellt hat.

5.4.5. Stichzeit für 6-Stunden-RTC 8x5: 13:00 Uhr (Ortszeit)

Als Stichzeit gilt die Uhrzeit, zu der Ihre Serviceanfrage vom NEC Computers Callcenter erfasst und angenommen sein muss, damit eine Reparatur noch am selben Tag stattfinden kann. Vorgänge, die nach dieser Stichzeit erfasst oder erfasst und nicht angenommen wurden, werden auf den nächsten Geschäftstag übertragen. Beispiel: Wenn eine RTC-Serviceanfrage 8x5 um 15:00 Uhr erfasst wird, verpflichtet sich NEC Computers, das Hardwareproblem vor 13:00 Uhr am nächsten Werktag zu beheben. Die Arbeitszeiten beim RTC-Service 8x5 sind Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr (Ortszeit), gesetzliche Feiertage ausgenommen. Ein Anruf gilt als angenommen, wenn der NEC-Techniker eine Abschlussdiagnose erstellt hat.

5.4.6. Stichzeit für 6-Stunden-RTC 24x7

Für diesen Service gibt es keine Stichzeit. Beachten Sie, dass Unterstützung durch das NEC Computers-Callcenter außerhalb der 8x5-Servicezeiten (einschließlich Feiertage) auf Englisch geleistet wird. Das Sprachantwortsystem von NEC Computers wird Sie nach der Seriennummer Ihres Produkts, Ihrer Telefonnummer und der Fehlerart fragen. Innerhalb einer halben Stunde wird Sie ein NEC Computers-Techniker zurückrufen, um den Fehler zu ermitteln und gegebenenfalls eine Serviceleistung zu arrangieren. Für einen 24x7-Service müssen Sie sich während der Servicearbeiten am Gerät aufhalten. Hinweis: Falls Sie Ihren 4-Stunden-Reaktion-Service 24x7 nicht registriert haben, können Sie außerhalb der Geschäftszeiten keinen Kontakt zu NEC Computers aufnehmen.

5.4.7. Verantwortlichkeiten des Kunden bei RTC- und 4-Stunden-Reaktion-Service

Um die zugesicherte Lösung innerhalb des gegebenen Zeitrahmens zu erleichtern, ist NEC Computers berechtigt, einen Bericht, der von den zum Lieferumfang Ihrer Hardware gehörenden NEC Computers-Diagnoseprogrammen erstellt wurde, einschließlich der Konfigurationsdetails des betreffenden Produkts von Ihnen anzufordern. Falls sich Ihre Systemkonfiguration weiterentwickelt hat, müssen Sie NEC Computers unverzüglich darüber informieren und mit Hilfe der oben erwähnten NEC Computers-Diagnoseprogramme einen Bericht erstellen. Der NEC UltraCare RTC-Service und der 4-Stunden-Reaktion-Service sind nur im Kaufland des Produkts verfügbar und vom Standort des

© 2007, NEC Computers S.A.S. All rights reserved.

Produkts abhängig. Falls Sie den Standort des Produkts verändern möchten, liegt es in Ihrer Verantwortung, NEC Computers unverzüglich über die Einzelheiten des neuen Standorts und das Umzugsdatum zu informieren. NEC Computers wird den neuen Standort anhand der oben angegebenen geografischen Richtlinien überprüfen und Sie darüber in Kenntnis setzen, ob der Service weiterhin gilt oder geändert werden muss. Der NEC UltraCare-RTC-Service und der 4-Stunden-Reaktion-Service sind nicht während eines Umzugs verfügbar. Nach dem Umzug sollten Sie die Unversehrtheit des Systems überprüfen, bevor Sie Serviceanfragen stellen. Der NEC UltraCare-6-Stunden-RTC-Service oder 4-Stunden-Reaktion-Service ist ab dem 10. Werktag nach dem Benachrichtigungsdatum wieder verfügbar.

Im Fall einer Serviceanfrage sind Sie dafür verantwortlich sicherzustellen, dass eine qualifizierte Person verfügbar ist, um eine korrekte telefonische Diagnose durch das NEC-Callcenter zu ermöglichen. Außerdem liegt es an Ihnen, während der Erbringung des Vor-Ort-Service für den uneingeschränkten und unmittelbaren Zugang zum Standort des betreffenden Geräts zu sorgen und sicherzustellen, dass dem Servicetechniker während des Vor-Ort-Service eine qualifizierte Person zur Verfügung steht.

Der RTC-Service und der 4-Stunden-Reaktion-Service werden nur geleistet, wenn Sie die Registrierung Ihrer Garantie vollständig abgeschlossen haben. NEC Computers kann den RTC- oder 4-Stunden-Reaktion-Service nur Kunden gewähren, die ihre Garantie registriert haben. NEC kommt nicht für RTC-Geldbußen bei Produkten auf, bei denen entweder die Garantie nicht korrekt bei NEC registriert wurde, oder während der 10 Werktage, die zur Umsetzung des RTC-Service erforderlich sind, nachdem eine akzeptierte Registrierung (oder ein Standortwechsel) abgeschlossen wurde.

5.4.8. RTC-Geldbußen

Sollte NEC Computers die im NEC UltraCare-Services-Vertrag angegebene Reparaturzeit nicht eingehalten haben, sind Sie auf Antrag zum Zeitpunkt der Serviceerbringung berechtigt, eine Entschädigung in Höhe von maximal 150 € (im Fall von 6-Stunden-Vor-Ort-RTC) oder 50 € (im Fall von Vor-Ort-RTC D+x), sonstige Entschädigungen ausgeschlossen, zu fordern. In keinem Fall überschreitet die Gesamtentschädigung während der Garantiefrist die anfangs für den NEC UltraCare-Vertrag gezahlte Gebühr. Die Forderung muss innerhalb von 30 Tagen nach der Serviceerbringung an NEC Computers gesendet werden. Das zu verwendende Antragsformular kann unter www.nec-computers.com im Services & Solutions UltraCare-Bereich heruntergeladen oder von der zum Lieferumfang des Produkts gehörenden UltraCare Services-CD kopiert werden.

Eine Entschädigung wird nicht Fällen gewährt, in denen die Schadensursache von NEC Computers unabhängig ist. NEC Computers behält sich ferner das Recht vor, Ihnen alle anfallenden Reparaturkosten in Rechnung zu stellen, bei denen die Schadensursache unabhängig von NEC Computers ist:

- Im Fall von Naturkatastrophen (z. B. Feuer, Hochwasser, Erdbeben usw.)
- Falls sich herausstellt, dass das Hardwareproblem auf einen vom Kunden verursachten Unfallschaden oder auf einen Schaden zurückzuführen ist, der entstand, weil die Hardware unter ungeeigneten Umgebungsbedingungen benutzt oder gelagert wurde (siehe die Pflege- und Handhabungsrichtlinien im Benutzerhandbuch zum Produkt)

© 2007, NEC Computers S.A.S. All rights reserved.

- Falls sich herausstellt, dass das Problem durch das Hinzufügen von Hardware oder Software zurückzuführen ist, die nicht von NEC genehmigt war

- Falls sich herausstellt, dass das Problem durch einen Virus und/oder Spyware verursacht wurde

- Wenn der Kunde seinen Verpflichtungen nicht nachgekommen ist, z. B. wenn der Standort des reparaturbedürftigen Produkts nicht leicht zugänglich ist oder der Kunde bei der Ankunft des Technikers vor Ort nicht erreichbar war

- Wenn der Standort des zu reparierenden Produkts (oder Produktinformationen) nicht den Informationen entspricht (entsprechen), die NEC Computers gemäß den UltraCare-Registrierungsdetails mitgeteilt wurden, und/oder die oben beschriebene Verfahrensweise bei Standortwechseln nicht eingehalten wurde

- Wenn der Fehler auf Reparaturen durch einen Servicedienstanbieter oder eine Person zurückzuführen ist, die nicht von NEC autorisiert waren

5.5. Carry-in-Service

5.5.1. Definition

NEC Computers koordiniert Reparatur und Rücksendung des Produkts. Die Servicearten können je nach Land/Region variieren.

Falls das NEC Computer- Callcenter ein Hardwareproblem diagnostiziert, bietet NEC Computers Ihnen an, das defekte Produkt an das autorisierte NEC Computers-Reparaturcenter zu senden. Nachdem das Produkt in unserem autorisierten NEC Computers-Reparaturcenter repariert wurde, wird es von einem von NEC autorisierten Kurierdienst wieder bei Ihnen abgeliefert. Die Kosten für die ersetzten Komponenten/Teile sowie die Arbeitskosten werden komplett von NEC Computers übernommen. Die Kosten für den Versand des defekten Produkts an das NEC-Reparaturcenter müssen Sie jedoch selbst übernehmen.

5.5.2. Geografischer Geltungsbereich für Carry-in-Service

Eine vollständige Liste der Länder, in denen der Carry-in-Service verfügbar ist, erhalten Sie bei Ihrem NEC Computers-Händler. Falls Sie Ihr Produkt in einem Land gekauft haben und Service in einem anderen Land benötigen, wenden Sie sich an Ihren örtlichen NEC-Händler. Der geografische Geltungsbereich der NEC UltraCare-Garantie umfasst nur das Hauptgebiet des Landes, in dem der Kauf erfolgte. In überseeischen Besitzungen, auf Inseln und in abgelegenen Gebieten können bestimmte Serviceleistungen von Land zu Land abweichen. Diesbezügliche Einzelheiten erhalten Sie bei Ihrer zuständigen NEC Computers-Kundendienstvertretung.

NEC UltraCare-Services gelten nur in dem Land, in dem sowohl der NEC UltraCare-Service als auch das entsprechende Produkt erworben wurden (soweit von NEC Computers nicht anders angegeben).

© 2007, NEC Computers S.A.S. All rights reserved.

5.6. Erweiterter Austausch für kundenseitig austauschbare Einheiten (CRUs)

5.6.1. Definition

NEC Computers liefert eine kundenseitig austauschbare Einheit (Customer Replaceable Unit, CRU) zu Ihnen vor Ort. Die Servicearten können je nach Land/Region variieren.

Falls das NEC Computers-Callcenter ein Hardwareproblem diagnostiziert, liefert ein von NEC autorisierter Servicepartner eine kundenseitig austauschbare Einheit zu Ihnen vor Ort. In der Zwischenzeit erhalten Sie außerdem ein Dokument mit technischen Anweisungen sowie einen kompletten Satz an Schutzzubehör von NEC Computers oder dem von NEC autorisierten Servicepartner. Sie können dann den Austausch der CRU selbst durchführen und anschließend die defekte Einheit an unseren autorisierten Servicepartner versenden – entweder über eine im Voraus bezahlte Retourensendung oder indem Sie unseren autorisierten Servicepartner anrufen, der sich dann um die Abholung der fehlerhaften Einheit kümmert. Die Kosten für die ersetzte Einheit sowie die Transportgebühren übernimmt NEC Computers. Der Austausch der CRU liegt in Ihrer Verantwortung. Daher haftet NEC nicht für eine Installation der CRU, die nicht in Übereinstimmung mit dem kommunizierten technischen Anweisungen durchgeführt wurde. Wenn aufgrund einer nicht in Übereinstimmung mit den zur Verfügung gestellten technischen Informationen durchgeführten Installation ein Fehler auftritt, behält sich NEC Computers das Recht vor, alle Servicekosten (Transport, Teile und Arbeitsstunden), die durch die Reparatur eines solchen Fehlers entstehen, in Rechnung zu stellen.

5.6.2. Geografischer Geltungsbereich für CRU-Service

Eine vollständige Liste der Länder, in denen der CRU-Service verfügbar ist, erhalten Sie bei Ihrem NEC Computers-Händler. Falls Sie Ihr Produkt in einem Land gekauft haben und Service in einem anderen Land benötigen, wenden Sie sich an Ihren örtlichen NEC-Händler. Der geografische Geltungsbereich der NEC UltraCare-Garantie umfasst nur das Hauptgebiet des Landes, in dem der Kauf erfolgte. In überseeischen Besitzungen, auf Inseln und in abgelegenen Gebieten können bestimmte Serviceleistungen von Land zu Land abweichen. Diesbezügliche Einzelheiten erhalten Sie bei Ihrer zuständigen NEC Computers-Kundendienstvertretung.

NEC UltraCare-Services gelten nur in dem Land, in dem sowohl der NEC UltraCare-Service als auch das entsprechende Produkt erworben wurden (soweit von NEC Computers nicht anders angegeben).

5.6.3. Stichzeit für CRU-Service D+x: 13:00 Uhr (Ortszeit)

Als Stichzeit gilt die Uhrzeit an einem gegebenen Tag, zu der Ihre Serviceanfrage vom NEC Computers-Callcenter protokolliert und angenommen sein muss, damit die Serviceart Anwendung findet. Bei Vorgängen, die nach der Stichzeit erfasst oder erfasst und nicht angenommen werden, dauert es einen zusätzlichen Werktag, bevor der Service erbracht werden kann. Ein Anruf gilt als angenommen, wenn der NEC-Techniker eine Abschlussdiagnose erstellt hat.

© 2007, NEC Computers S.A.S. All rights reserved.

5.7. Internationale Garantie für Laptops

5.7.1. Definition

NEC Computers übernimmt die Reparatur Ihres Laptops und bietet Ihnen in der Zwischenzeit die beste Serviceart, die in dem Land/in der Region verfügbar ist, unabhängig davon, wo Ihr geografischer Standort liegt. Die Serviceart kann je nach Land/Region variieren.

Wenn das NEC Computers-Callcenter ein Hardwareproblem diagnostiziert, können Sie für die Reparatur Ihres Laptops entweder den PURR-Service oder den Vor-Ort-Reparatur-Service D+x in Anspruch nehmen. Einzelheiten zu beiden Services finden Sie in den Abschnitten *"Abholung, Reparatur und Rücklieferung (PURR)"* und *"Vor-Ort-Reparatur D+x"*. Alle Kosten (Transport, Teile und Arbeit) trägt NEC Computers.

5.7.2. Geografischer Geltungsbereich für die internationale Garantie für Laptops

Der Service der internationalen Garantie für Laptops gilt weltweit. Wenn Sie Ihr Produkt in einem Land gekauft haben und Service in einem anderen Land benötigen, bietet NEC Computers Ihnen in dem Land, in dem Sie den Service benötigen, die beste verfügbare Serviceart, entweder einen PURR-Service oder einen Vor-Ort-Reparatur-Service D+x. Geografischer Geltungsbereich für beide Serviceleistungen:

- PURR:
  - Der PURR-Service D+x ist in Europa verfügbar. Die Serviceart kann je nach Land/Region variieren. Detaillierte Informationen erhalten Sie bei Ihrem NEC Computers-Händler.
  - In allen anderen Ländern wird die Reparatur basierend auf der bestmöglichen Leistung im Rahmen des PURR-Service durchgeführt. Seien Sie versichert, dass wir bei NEC Computers immer unser Bestes geben, um unsere Kunden stets zufrieden zu stellen.
- Vor-Ort-Reparatur D+x ist in gewissen Teilen Europas verfügbar. Eine vollständige Liste der Länder, in denen unser Vor-Ort-Reparatur-Service verfügbar ist, erhalten Sie bei Ihrem NEC Computers-Händler.

6. UltraCare Protection Solutions (UltraCare-Schutzlösungen)

NEC UltraCare Protection Solutions stellen eine Erweiterung der Standardgarantie dar. Die Ihnen im Rahmen der UltraCare Protection Solutions erbrachten Serviceleistungen werden gemäß den in den NEC UltraCare-Garantiebedingungen, die Sie zusammen mit Ihrem NEC Computers-Produkt erhalten haben, ausgeführten Bedingungen gewährt. Zusammen mit den Garantiebedingungen finden Sie Informationen hinsichtlich des für eine Inanspruchnahme von Serviceleistungen zu befolgenden Verfahrens sowie nützliche NEC-Telefonnummern.

© 2007, NEC Computers S.A.S. All rights reserved.

6.1. Definitionen

"**Mitglied**" bezieht sich auf jede natürliche oder juristische Person, die im Servicevertrag für die NEC UltraCare Protection Solutions angegeben ist.

"**Unfall**" bezieht sich auf ein plötzliches, externes Ereignis, das zu einem Schaden führt.

"**Geräteschaden**" bezieht sich auf die Beschädigung oder Zerstörung des garantieberechtigten Geräts.

“"Einbruchdiebstahl" oder "**Einbruch**" bezieht sich auf Diebstähle aus Gebäuden nach gewaltsamem Eindringen oder Fahrzeugaufbrüchen.

"**Schwere Körperverletzung**" bezieht sich auf jede von einem Dritten vorsätzlich ausgeübte Gewalttat oder physische Bedrohung, um dem Mitglied das garantieberechtigte Gerät zu enteignen.

Diebstahl ohne schwere Körperverletzung oder Einbruchdiebstahl ist nicht von der Schutzservice-Garantie abgedeckt.

"**Höhere Gewalt**" bezieht sich auf Schäden durch Blitzschlag, Hochwasser, Orkan, Lawine, Flutwelle, Erdbeben, Sturm sowie jedes sonstige als Naturkatastrophe zu betrachtende Ereignis.

Ersatzprodukt-Garantie: Für den Fall, dass NEC gemäß den Bedingungen der Schutzservice-Garantie ein Ersatzgerät genehmigt, wird NEC Ihnen ein Gerät bereitstellen, das hinsichtlich Funktionalität und technischer Daten gleichwertig oder besser als Ihr Originalgerät ist.

6.2. Garantieumfang

6.2.1. Schutzservice: Produkte, für die diese Bestimmungen gelten

Tragbare Computergeräte, die bei NEC Computers oder einem autorisierten NEC-Händler gekauft wurden. Die abgedeckten Produkte werden auf der Registration Card (Registrierungskarte) für die UltraCare Protection Solutions erwähnt.

Austauschgeräte sind von derselben Garantie wie das Originalprodukt abgedeckt, beginnend mit dem Tag, an dem das Austauschprodukt geliefert wird, und gültig für die verbleibende Geltungsperiode der NEC UltraCare Protection Solutions.

6.2.2. Schutzservice: Abgedeckte Ereignisse

Geräteschäden oder -verluste aufgrund von: Unfallschaden, Feuer, Wasserschaden, Einbruchdiebstahl, Einbruch, schwere Körperverletzung, Elektroschaden oder höhere Gewalt werden durch die Schutzservice-Garantie abgedeckt.

6.2.3. Richtlinien zur Inanspruchnahme der Schutzservice-Garantie

Der Servicevertrag für die NEC UltraCare Protection Solutions muss bei NEC Computers registriert sein. Sie sind dafür verantwortlich, Ihren Servicevertrag für die NEC UltraCare Protection Solutions

© 2007, NEC Computers S.A.S. All rights reserved.

gemäß den von NEC Computers angebotenen Registrierungsmöglichkeiten zu registrieren (siehe Abschnitt *"Registrieren Ihres NEC UltraCar-Service"*).

Folgende Angaben sind zu machen:

- Die Protection Solutions-Servicevertragsnummer
- Informationen über das gekaufte Gerät: z. B. Seriennummer, Kaufdatum usw.
- Persönliche Daten: Firmenname, Angaben zur Kontaktaufnahme und Adresse der juristischen Person

6.2.4. Garantieausschluss beim Schutzservice

Folgendes ist von der Garantie nicht abgedeckt:

- Geräte, die nicht ausdrücklich unter einen Servicevertrag für die NEC UltraCare Protection Solutions fallen
- Schäden oder Verluste infolge von bewusster Fahrlässigkeit
- Vorsätzlich verursachte Schäden am abgedeckten Gerät
- Schäden, die darauf zurückzuführen sind, dass das Gerät unter ungeeigneten Umgebungsbedingungen benutzt oder gelagert wurde, z. B. Trockenheit, Feuchtigkeit, extreme Temperatur, Korrosion, extremer Staub usw. (siehe die Pflege- und Handhabungsrichtlinien im Benutzerhandbuch zum Produkt)
- Das Gerät wurde auf Veranlassung des Kunden ausgetauscht
- Die Anschlusskabel sind nicht durch die Schutzservice-Garantie abgedeckt (ob mit oder ohne dem garantieberechtigten Produkt geliefert)
- Software, Verbrauchsmaterial (z. B. Batterien), Peripheriegeräte oder Zubehörteile, die nicht zum garantieberechtigten Gerät gehören, sind nicht von der Schutzservice-Garantie abgedeckt
- Ästhetische Schäden
- Kosten für Instandhaltung, Aktualisierung oder Verbesserung des garantieberechtigten Geräts
- Schäden oder Verluste aufgrund der Nichtbefolgung der Hersteller- oder Lieferantenanweisungen oder der Nichterfüllung der Verantwortlichkeiten und Verpflichtungen des Mitglieds gemäß diesem Servicevertrag
- Schäden infolge einer Reparatur des garantieberechtigten Geräts durch eine andere als eine vom NEC Computers-Servicecenter autorisierte Person
- Normaler Verschleiß des garantieberechtigten Geräts

© 2007, NEC Computers S.A.S. All rights reserved.

- Teile und Schäden, die durch die Herstellergarantie oder die gesetzlich vorgeschriebene Gewährleistung abgedeckt sind
- Diebstahl ohne Einbruch oder Diebstahl aus einem Fahrzeug ohne Einbruch
- Schäden, Fehler oder Mängel, die durch das garantieberechtigte Gerät entstehen
- Schäden infolge eines Vorfalls, der sich während des Betriebs des garantieberechtigten Geräts ereignet, oder Nichtbehebung eines defekten Anschlusses
- Kosten, die für die Datenwiederherstellung, Neuinstallation oder Neuprogrammierung anfallen
- Immaterielle Schäden: entgangene Gewinne, Verlust von Absatzgebieten und entgangener Genuss
- Schäden infolge eines Bürgerkriegs oder ausländischen Kriegs, einer Konkursverwaltung, Beschlagnahmung oder Zerstörung auf Befehl der Zivil- oder Militärbehörden
- Schäden nuklearen Ursprungs oder durch eine Ionisierungsstrahlung verursachte Schäden
- Kosten, die durch die Verantwortlichkeit des Mitglieds in Bezug auf Ansprüche entstehen (z. B. die für den Service erforderliche, belegende Dokumentation, beispielsweise einen Polizeibericht, zu beschaffen und bei NEC Computers einzureichen)

6.3. Geografischer Geltungsbereich des Schutzservice

Die Schutzservice-Garantie gilt weltweit. Sollten Sie also in irgendeinem Land weltweit einen Verlust oder Schaden erleiden, wird NEC das Gerät reparieren oder ersetzen (solange die Dokumentation gültig ist und sich der Anspruch im Rahmen der Schutzservice-Garantie bewegt). Serviceleistungen werden nur vom Kaufland aus erbracht.

6.4. Verantwortlichkeiten des Mitglieds hinsichtlich von Schutzservice-Ansprüchen

Sie müssen das NEC Computers-Callcenter innerhalb von fünf Werktagen nach dem geltend zu machenden Ereignis informieren.

Bei jeder Inanspruchnahme müssen Sie ein Schutzservice-Antragsformular vollständig ausgefüllt an NEC schicken. Dieses enthält:

- das Datum, die Art, die Umstände und die Ursache des Ereignisses
- die auf dem Servicevertrag für die NEC UltraCare Protection Solutions angegebene Vertragsnummer
- Informationen über das garantieberechtigte Gerät (Gerätetyp, Marke, Seriennummer)

© 2007, NEC Computers S.A.S. All rights reserved.

Das Antragsformular finden Sie auf der im Lieferumfang des Produkts enthaltenen UltraCare Services-CD oder als Download unter www.nec-computers.com im Services & Solutions UltraCare-Bereich.

Mit der Erklärung zu schickende Belegdokumente:

- Bei Diebstahl: Sie müssen NEC die Originalversion des Polizeiberichts mit der Darstellung der Umstände des Diebstahls zur Verfügung stellen. Für die anfallenden Kosten oder Gebühren, um den vollständigen Polizeibericht von den zuständigen Behörden zu erhalten, kommen Sie auf. Kopien von Polizeiberichten werden nicht akzeptiert.

- Falls das garantieberechtigte Gerät einen irreparablen Schaden erleidet oder gestohlen wird, sind die angeforderten Dokumente per Einschreiben an NEC Computers zu schicken. In anderen Fällen kann die Erklärung per E-Mail, Fax oder Postsendung eingereicht werden.

- Bei Ansprüchen wegen eines Diebstahls oder Unfallschadens benötigt NEC ein vollständig ausgefülltes Schutzservice-Antragsformular.

- NEC Computers behält sich das Recht vor, zusätzliche Informationen oder Dokumente wie die Originalrechnung für das Produkt oder den Protection Solutions-Service anzufordern, um die Ansprüche des Mitglieds zu bestätigen.

NEC Computers entscheidet, ob das garantieberechtigte Gerät repariert oder ausgetauscht wird. Serviceleistungen werden von NEC erst erbracht, nachdem alle erforderlichen Unterlagen eingegangen und überprüft worden sind.

6.5. NEC-Schutzservice

NEC Computers wird:

- ein unter den UltraCare Protection Solutions-Servicevertrag fallendes Gerät ersetzen, falls das Gerät gestohlen wurde oder einen irreparablen Schaden erlitten hat, oder

- die Reparatur des unter den Servicevertrag für die UltraCare Protection Solutions fallenden beschädigten Geräts durch einen autorisierten NEC Computers-Servicepartner via PURR-Service arrangieren (siehe *"Abholung, Reparatur und Rücklieferung (PURR)"*).

NEC Computers Protection Solutions sind nur in Kombination mit einer 3-Jahre-Vor-Ort D+x oder Abholung und Rücklieferung-Garantie verfügbar.

Mit Ausnahme von Kosten, die durch die Verantwortlichkeit des Mitglieds in Bezug auf Ansprüche entstehen (z. B. die für den Service erforderlichen Unterlagen zu beschaffen und bei NEC Computers einzureichen), werden sämtliche Servicekosten (Anfahrt, Teile und Arbeit) von NEC Computers übernommen.

© 2007, NEC Computers S.A.S. All rights reserved.

6.6. Garantiedauer des Schutzservice

Die Garantie wird für einen Zeitraum von maximal 3 Jahren in Kombination mit dem Produkt und dem Erwerb der NEC UltraCare-Garantieerweiterung (3 Jahre Vor-Ort D+x oder Abholung und Rücklieferung D+5) vertraglich festgelegt. Die Garantie ist nicht erneuerbar. Sollte NEC Computers ein Produkt ersetzen, das eine UltraCare-Schutzservice-Garantieerweiterung hat, dann wird die verbleibende Garantiezeit auf Ihr neues Ersatzprodukt übertragen.

6.7. Kündigung

Die Garantie endet automatisch, wenn:

- das garantieberechtigte Gerät infolge eines nicht von der Garantie abgedeckten Ereignisses einen Totalverlust erleidet
- das garantieberechtigte Gerät einem neuen Eigentümer übergeben wird
- das Ende des 3-Jahres-Garantiezeitraums erreicht ist

Beendigung auf Antrag des Mitglieds

Sie können die 3-Jahres-Garantie für die NEC UltraCare Protection Solutions auf Antrag beenden. NEC Computers leistet allerdings keine Rückerstattungen für die verbleibende Servicedauer.

6.8. Allgemeine Bestimmungen

Zeitbezogene Einschränkungen: Jede angesichts des Vertrags getroffene Maßnahme ist zeitlich auf zwei (2) Jahre ab dem Tag des die Maßnahme verursachenden Ereignisses begrenzt. Durch Zusendung eines Einschreibens mit Rückschein können Zeitbeschränkungen unterbrochen werden.

7. NEC Computers-Garantiespezifikationen

7.1. Garantieumfang

Sofern von NEC nicht ausdrücklich genehmigt, bezieht sich die NEC UltraCare-Garantie ausschließlich auf das von NEC Computers gelieferte Produkt und nicht auf Erweiterungen (d. h. vom Kunden installierte Zubehörteile und/oder Peripheriegeräte), die getrennt vom Produkt erworben wurden.

Sollte NEC Computers ein Produkt ersetzen, für das Sie eine UltraCare-Garantieerweiterung erworben haben, wird die verbleibende Garantiezeit auf Ihr neues Ersatzprodukt übertragen.

© 2007, NEC Computers S.A.S. All rights reserved.

7.2. Servicevorbereitungen

Sie sind dafür verantwortlich, dem von NEC zertifizierten Techniker oder von NEC autorisierten Kurier den Zugang zum Produkt für die vereinbarte Maßnahme zu ermöglichen.

Soweit vom NEC Computers-Kundendienstcenter nicht anders bestimmt, müssen Sie sicherstellen, dass Erweiterungskomponenten oder zusätzliche Komponenten vom Produkt abgetrennt sind, bevor die Serviceleistung erbracht werden kann.

NEC Computers übernimmt keine Haftung für Schäden an Erweiterungen, die von Ihnen vor Erbringung der Serviceleistung nicht entfernt wurden. Zusätzliche Kosten für das Entfernen oder Abtrennen derartiger Komponenten können seitens NEC Computers in Rechnung gestellt werden.

Sie sind dafür verantwortlich, regelmäßig Sicherungskopien anzufertigen und alle Daten auf dem Produkt zu sichern, bevor die Serviceleistung erbracht wird. NEC Computers haftet in keinem Fall für den Verlust der auf Ihrem Produkt gespeicherten Daten oder die Folgen eines solchen Verlusts infolge einer NEC-Serviceleistung für das Produkt gemäß der Garantie.

7.3. Garantieausschluss

NEC Computers behält sich das Recht vor, Service- und Reparaturleistungen bei einem Produktfehler abzulehnen oder in Rechnung zu stellen, wenn:

- der Fehler auf fahrlässige oder unsachgemäße Benutzung des Produkts durch andere als NEC Computers zurückzuführen ist, einschließlich, aber nicht hierauf beschränkt, Installation, Lagerung und/oder Benutzung des Produkts in einer ungeeigneten Umgebung (siehe die Pflege- und Handhabungsrichtlinien im Benutzerhandbuch zum Produkt)
- der Fehler auf einen Unfallschaden (sofern nicht durch die Schutzservice-Garantie abgedeckt) oder bewusste Fahrlässigkeit zurückzuführen ist
- der Fehler auf Reparaturarbeiten eines nicht von NEC Computers autorisierten Serviceanbieters zurückzuführen ist
- der Fehler auf eine nicht von NEC Computers installierte Software oder Komponenten zurückzuführen ist
- der Originalkaufbeleg nicht auf Anfrage beigebracht werden kann
- Ihre Anfrage nach Ablauf der Garantiefrist erfolgt
- der Fehler durch einen Virus und/oder Spyware verursacht wurde
- Sie zum vereinbarten Zeitpunkt nicht erreichbar waren und NEC Computers nicht innerhalb eines zumutbaren Zeitrahmens über die Stornierung informiert haben

© 2007, NEC Computers S.A.S. All rights reserved.

- der Fehler durch einen Elektroschaden oder höhere Gewalt (Blitzschlag, Hochwasser, Orkan, Lawine, Flutwelle, Erdbeben, Sturm sowie jedes sonstige als Naturkatastrophe zu betrachtende Ereignis) verursacht wurde

sich die Reparaturanfrage auf ästhetische Schäden bezieht, die keinen Einfluss auf die Funktionsfähigkeit des Produkts haben

7.3.1. Spezielle Garantieausschlüsse oder -bedingungen

NEC ersetzt alle fehlerhaften Notebookbatterien innerhalb von 6 Monaten nach dem Kaufdatum der Hardware (soweit nicht ausdrücklich durch NEC Computers festgelegt oder genehmigt). Batterien unterliegen nicht derselben Garantie wie das zugehörige Produkt.

Für alle nach dem Kaufdatum des zugehörigen Geräts von NEC gekauften Teile oder Zubehörelemente (ausgenommen Monitore) gilt eine einjährige Garantie bzw. die verbleibende Dauer der Standardgarantie für die Hardware des Kunden (je nachdem, was länger ist). Diese Teile oder Zubehörelemente werden entsprechend den Bedingungen der Standardgarantie für Teile oder Zubehörelemente behandelt und fallen nicht unter spezielle Serviceleistungen, die eventuell für das zugehörige Gerät gelten (soweit nicht ausdrücklich von NEC festgelegt).

Verbrauchsgegenstände (z. B. externe Tastaturen, Mäuse usw.) werden entsprechend den Bedingungen der Standardgarantie für Verbrauchsgegenstände behandelt und fallen nicht unter spezielle Serviceleistungen, die eventuell für das zugehörige Gerät gelten (soweit nicht ausdrücklich von NEC festgelegt).

NEC Computers behält sich das Recht vor, alle defekten Teile, die im Rahmen einer Serviceleistung ausgewechselt werden und die der Kunde behalten möchte, diesem in Rechnung zu stellen. Im Rahmen einer Garantieleistung ausgewechselten Teile sind Eigentum von NEC Computers (soweit nicht anders festgelegt).

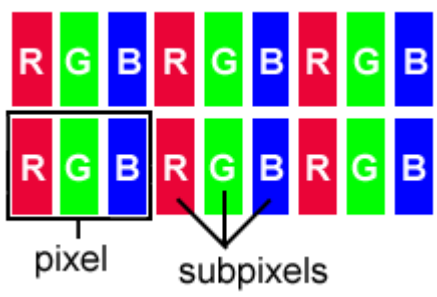
NEC Computers behält sich das Recht vor, die erbrachte Serviceart zu ändern, falls dies nach Einschätzung von NEC im besten Interesse des Kunden ist.

7.3.2. Spezielle Garantiebedingungen für LCD-Bildschirme

Alle NEC-Anzeigegeräte erfüllen die Richtlinien der ISO 13406-2, Klasse II.

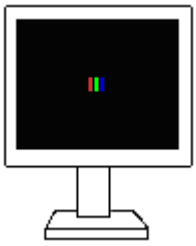
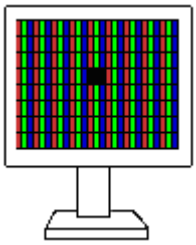
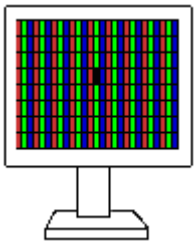
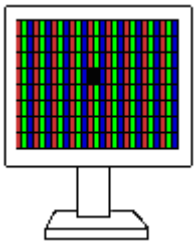
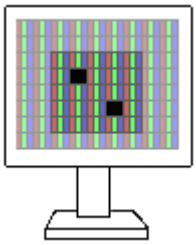
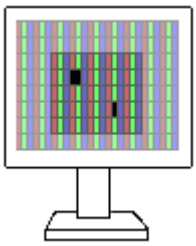
Terminologie

Jeder Monitor hat Millionen von Sub-Pixeln. Jede Gruppe (Cluster) von drei Sub-Pixeln bildet ein ganzes Pixel. Pixelfehler bei LCD-Monitoren können ganze Pixel oder Sub-Pixel betreffen, die entweder dunkel werden, permanent leuchten oder blinken.



Für jede von NEC Computers versandte Charge muss der Anteil von Bright Dot Free-Anzeigen mehr als **90 %** betragen.

© 2007, NEC Computers S.A.S. All rights reserved.

DEFEKT TYP	DEFINITION	BEISPIEL 1	BEISPIEL 2
Typ 1	Ein ganzes Pixel leuchtet fortwährend. Das Ergebnis ist ein konstant weißer Punkt.		
Typ 2	Ein ganzes Pixel leuchtet überhaupt nicht. Das Ergebnis ist ein konstant dunkler Punkt.		
Typ 3	Ein oder zwei Sub-Pixel (Rot, Grün, Blau) sind permanent ein- oder ausgeschaltet. Das Ergebnis ist ein Pixel in einer der Grundfarben (Rot, Grün, Blau, Cyan, Magenta, Gelb). Auch ein blinkendes Pixel kann		
Cluster von Fehlertyp 1 oder 2	Es gibt verschiedene Typ-1- oder Typ-2-Fehlfunktionen in einem Feld von 5*5 Pixeln.		
Cluster von Fehlertyp 3	Es gibt verschiedene Typ-3-Fehlfunktionen in einem Feld von 5*5 Pixeln.		

© 2007, NEC Computers S.A.S. All rights reserved.

NEC Computers hat es sich zum Ziel gemacht, die hochwertigsten LCD-Displays in der Branche zu bieten. Ihr erworbenes Produkt erfüllt die Klasse 2-Spezifikationen gemäß den Industrierichtlinien ISO 13406-2 für LCD-Monitore.

LCD-Monitore verwenden eine bildpunkt- oder pixelbasierte Technik. Ein Pixel ist eine Kombination aus drei Sub-Pixeln (Rot, Grün und Blau), die eine bestimmte Farbe erzeugen. Jeder LCD-Bildschirm weist Millionen solcher Sub-Pixel auf. Pixelfehler bei LCD-Bildschirmen können ganze Pixel oder Sub-Pixel betreffen, die entweder dunkel werden, permanent leuchten oder blinken.

Die Norm ISO 13406-2 lässt basierend auf der Gesamtanzahl von Pixeln im Monitor (festgelegt durch die Bildschirmgröße) eine bestimmte Anzahl von Pixelfehlern zu.

NEC Computers ersetzt einen LCD-Monitor in der Garantiefrist, wenn folgende Kriterien erfüllt sind:

Grö	Anzahl		Typ 1	Typ	Typ	Cluster 1	Cluster
15"	1024x	786	2	2	4	1	2
17"	1280x	131	3	3	7	1	3
19"	1280x	131	3	3	7	1	3

Typ 1: Ein ganzes Pixel ist dauerhaft auf dem Bildschirm sichtbar, was sich als weißer Punkt bemerkbar macht.

Typ 2: Ein ganzes Pixel leuchtet überhaupt nicht, was sich als dunkler Punkt bemerkbar macht.

Typ 3: Ein oder zwei Sub-Pixel sind fortwährend ein- oder ausgeschaltet, sodass ein Pixel eine der Grundfarben aufweist (Rot, Grün, Blau, Cyan, Magenta, Gelb) oder ein Pixel fortwährend blinkt.

Fehlerhaftes Cluster 1: Innerhalb eines Feldes aus 5x5 Pixeln treten verschiedene Fehlfunktionen des Typs 1 oder 2 auf.

Fehlerhaftes Cluster 2: Innerhalb eines Feldes aus 5x5 Pixeln treten verschiedene Fehlfunktionen des Typs 3 auf.

Die NEC Computers-Garantie bezieht sich nicht auf Bildschirmfehler, die auf einen Unfall, Vernachlässigung oder falsche Benutzung, ungewöhnliche physikalische oder elektrische Belastung, Netzstörungen bei Ihnen, Ausfälle von externen Elektrizitätseinrichtungen und/oder Klimaanlagen zurückzuführen sind.

7.4. NEC Computers-Haftungsausschluss

DIESE EINGESCHRÄNKTE GARANTIE BEZIEHT SICH ALLEIN AUF DIE REPARATUR ODER DEN AUSTAUSCH DEFEKTER TEILE UNTER DEN OBEN GENANNTEN BEDINGUNGEN. UNTER KEINEN UMSTÄNDEN HAFTET NEC COMPUTERS DEM ENDKUNDEN ODER DRITTEN GEGENÜBER FÜR JEGLICHE SCHÄDEN, EINSCHLIESSLICH, ABER NICHT HIERAUF BESCHRÄNKT: VERLUST VON DATEN, DES BETRIEBSSYSTEMS ODER VON ANWENDUNGSSOFTWARE, BEI ENTGANGENEN GESCHÄFTEN ODER ENTGANGENEM GEWINN SOWIE SONSTIGE DIREKTE, INDIREKTE,

© 2007, NEC Computers S.A.S. All rights reserved.

BESONDERE, BEGLEIT- ODER FOLGESCHÄDEN ODER MITTELBARE SCHÄDEN, UNERHEBLICH, OB DIESE VORHERSEHBAR WAREN ODER AUF EINEN VERSTOSS GEGEN DIE GARANTIE- UND VERTRAGSBESTIMMUNGEN ODER AUF FAHRLÄSSIGKEIT IM ZUSAMMENHANG MIT DEM VERKAUF DES PRODUKTES ZURÜCKZUFÜHREN SIND ODER NICHT, AUCH WENN NEC COMPUTERS ODER EINE SEINER TOCHTERGESELLSCHAFTEN AUF DIE MÖGLICHKEIT EINES SOLCHEN SCHADENS HINGEWIESEN WURDE. IN EINIGEN LÄNDERN IST EIN AUSSCHLUSS ODER EINE EINSCHRÄNKUNG VON BEGLEIT- ODER FOLGESCHÄDEN UNZULÄSSIG, SO DASS DIE ENTSPRECHENDEN VORGENANNTEN BESTIMMUNGEN IN BESTIMMTEN FÄLLEN KEINE ANWENDUNG FINDEN.

HINSICHTLICH DER HANDELSÜBLICHEN QUALITÄT ODER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK WERDEN KEINE GARANTIEZUSAGEN, WEDER AUSDRÜCKLICH NOCH STILLSCHWEIGEND, GEMACHT.

ALLE VERTRAGLICH ZUGESICHERTEN UND GESETZLICH VORGESCHRIEBENEN GARANTIELEISTUNGEN FÜR DIESES PRODUKT BESCHRÄNKEN SICH AUF DEN ZEITRAUM DER OBEN FESTGELEGTEN GARANTIEFRIST. EIN ANSPRUCH AUF WEITERE GARANTIELEISTUNGEN, UNERHEBLICH, OB VERTRAGLICH ZUGESICHERT ODER GESETZLICH VORGESCHRIEBEN, NACH ABLAUF DIESES ZEITRAUMS BESTEHT NICHT. IN EINIGEN LÄNDERN IST EINE EINSCHRÄNKUNG DER GESETZLICH VORGESCHRIEBENEN GEWÄHRLEISTUNGSFRIST UNZULÄSSIG, SODASS DIE ENTSPRECHENDEN VORGENANNTEN BESTIMMUNGEN IN BESTIMMTEN FÄLLEN KEINE ANWENDUNG FINDEN.

Alle früheren Fassungen der Vertragsbedingungen werden durch die neueste Überarbeitung der NEC-Vertragsbedingungen ersetzt. Die letzte oder aktuelle Fassung der von NEC aufgestellten Vertragsbedingungen ist stets das anzuwendende, rechtsverbindliche Dokument. Bezüglich der neuesten Vertragsbedingungen wenden Sie sich an Ihre zuständige NEC Computers-Vertriebsniederlassung.

NEC Computers setzt alles daran, Verzögerungen bei den in dieser Garantie angegebenen Leistungen zu vermeiden und haftet nicht für Leistungsausfälle oder -verzögerungen, die außerhalb des Einflussbereichs des Unternehmens liegen. Dazu gehören unter anderem Störungen des öffentlichen Telefonnetzes, Lieferverzögerungen infolge geschlossener Flughäfen, höhere Gewalt, Arbeitsniederlegungen, sonstige Gründe, die eine rechtzeitige Benachrichtigung des Kunden unmöglich machen, sowie Engpässe bei Ersatzteilen oder Ersatzteile, die nicht mehr geliefert werden.

NEC Computers behält sich das Recht vor, Ihre persönlichen Angaben an Dritte weiterzugeben, um die Ausführung einer Serviceleistung sicherzustellen.

Durch die Bestimmungen der NEC Computers-Garantie bleiben die gesetzlich festgeschriebenen Rechte des Kunden unberührt.

© 2007, NEC Computers S.A.S. All rights reserved.

© 2007, NEC Computers S.A.S. All rights reserved.